

FUNDAMENTOS DA COMUNICAÇÃO

CORAX

A EMPRESA

Somos uma empresa especializada em técnicas verticais, aplicadas na fabricação e distribuição de equipamentos para a prática de atividades em outdoor, trabalhos em altura, espaços confinados e resgate.

Fundada em 1993 foi pioneira no Brasil na divulgação e na política de esportes ligados a natureza tais como: escaladas, expedições, corridas de aventura, espeleologia, arvorismo e etc.

Em 1997 a empresa iniciou a expansão de suas atividades para o setor profissional. Aproveitando sua experiência em técnicas verticais adquiridas nos esportes de montanha, a Serelepe propiciou uma transferência de tecnologia para uma nova área de atuação a de trabalhos em altura, espaços confinados e resgate de vítimas.

Em 2002 iniciou a produção nacional de equipamentos técnicos, e diversos equipamentos para as áreas esportivas e profissional, complementando assim a linha de produtos exclusivos fabricados no exterior.

Nossa sede fica localizada na Rua Ricardo Cavatton, 171 Lapa de Baixo - São Paulo contamos com uma área ampla de 1.300m².



SUMÁRIO

| | | |
|-------------------|---|---|
| <i>CAPÍTULO 1</i> | MISSÃO DA POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO | 3 |
| <i>CAPÍTULO 2</i> | VALORES | 3 |
| <i>CAPÍTULO 3</i> | OBJETIVOS | 3 |
| <i>CAPÍTULO 4</i> | DIRETRIZES | 3 |
| <i>CAPÍTULO 5</i> | COMUNICAÇÃO COM CLIENTES..... | 4 |
| <i>CAPÍTULO 6</i> | COMUNICAÇÃO COM FORNECEDORES..... | 5 |

FUNDAMENTOS DA COMUNICAÇÃO

CAPÍTULO 1

MISSÃO DA POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO

Estabelecer e ampliar canais de comunicação da Corax com seus públicos, fortalecendo o diálogo e contribuindo para a realização de suas diretrizes.

CAPÍTULO 2

VALORES

Respeito • Cidadania • Segurança • Inovação • Parceria • Satisfação do Cliente

CAPÍTULO 3

OBJETIVOS

- Promover e ampliar o diálogo e o relacionamento da Corax com seus públicos estratégicos;
- Dar maior visibilidade às metodologias e conteúdo específicos que a Corax produz, tornando-os mais acessíveis para um público mais amplo e principalmente para as empresas;
- Trabalhar de forma integrada para potencializar os resultados da comunicação.

CAPÍTULO 4

DIRETRIZES

Fortalecer e preservar a credibilidade da marca da Corax, garantindo que a organização se apresente ao mercado e à sociedade de maneira não fragmentada e alinhada aos seus valores, o que depende da adoção de uma estratégia de marca e de um programa de identidade visual e verbal consistente.

É fundamental a conscientização da equipe interna a respeito da importância da marca como patrimônio da Corax.

CAPÍTULO 5

COMUNICAÇÃO COM CLIENTES

A política de comunicação da Corax possui o foco em atender com excelência, respeito e cordialidade aos seus clientes, dentro dos princípios da legalidade e da ética, em conformidade com as diretrizes estratégicas e institucionais da Corax.

Visando sempre uma comunicação transparente e eficiente, todos os clientes ou potenciais clientes da Corax, possuem acesso aos canais de comunicação para solicitar informações sobre produtos, serviços, atividades de entrega e atividades pós entrega.

A Corax tem como obrigação contactar seus clientes ao que se refere à mente-los informados sobre os seguintes tópicos:

- Requisitos não declarados pelo cliente, mas necessário para o uso especificado ou pretendido quando conhecido;
- Requisitos especificados pela própria Corax;
- Requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis a produtos e serviços;
- Requisitos de contrato ou pedido diferentes daqueles previamente expressos.

A comunicação da Corax com seus clientes sobre os temas listados acima é realizada através dos seguintes canais de comunicação:

- E-mail - sac@coraxsafety.com.br ou e-mail que o cliente tenha acesso como por exemplo e-mail do vendedor responsável por sua conta;
- Whatsapp – (11) 95605-9266 (SAC);
- Site <https://www.ultrasafe.com.br/>;
- Telefone - (11) 3613-2929;
- Reuniões via aplicativos, como zoom, Teams e Google Meets;
- Reuniões presenciais;
- Visitas técnicas.

FUNDAMENTOS DA COMUNICAÇÃO

Vale ressaltar a importância de saber com quem se comunicar, assuntos relativos a Vendas e Pós Vendas, o cliente deve entrar em contato com a área comercial.

Em casos como reclamações, devoluções, troca de produtos e/ou dúvidas técnicas o cliente deve entrar em contato com o SAC, onde será responsável por analisar, tratar e encaminhar as solicitações dos clientes as áreas responsáveis.

Com a conclusão das ações o representante do SAC, entrará em contato com o cliente dando um parecer das constatações realizadas pelo mesmo.

NOTA 1: Toda e qualquer modificação em produto seja ela, estatutária, regulamentar ou construtiva a área de P&D deve acionar a área Comercial, para que entre em contato com os clientes que consomem o produto alvo das modificações, desta forma os clientes em questão terão acesso as alterações a serem realizadas e poderão manifestar suas dúvidas, sugestões e solicitações sobre as modificações a serem executadas.

Como suporte todos os processos da Corax possuem procedimentos e instruções de trabalhos específicos para cada área, assim padronizando informações e fluxos a serem seguidos

CAPÍTULO 6

COMUNICAÇÃO COM FORNECEDORES

Visando a divulgação das práticas e procedimentos que a Corax adota na busca da excelência empresarial, em especial no que envolve as aquisições de bens, produtos e serviços a Corax determinou a seguinte política de comunicação para com seus fornecedores:

As relações com fornecedores de bens e serviços são norteadas por critérios técnicos e profissionais, princípios éticos, observância restrita às leis e às normas vigentes, visando ao pleno atendimento às necessidades da Corax, sem privilégios nem tratamento diferenciado a quem quer que seja. A Corax explicita, no seu processo de contratação, as exigências para que todos os fornecedores atendam às legislações vigentes, com especial destaque para o cumprimento da legislação ambiental e para a abolição do trabalho infantil e forçado nos serviços realizados.

FUNDAMENTOS DA COMUNICAÇÃO

A Corax tem como obrigação declarar aos seus fornecedores e mantê-los atualizados sobre os seguintes tópicos:

- Critérios de aprovação de produtos e serviços a serem executados;
- Critérios de aprovação de métodos, processos e equipamentos;
- Critérios de aprovação e liberação de produtos e serviços;
- Requisitos especificados pela própria Corax;
REVISÃO 1 - FEV/22
- Requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis a produtos e serviços;
- Requisitos de contrato ou pedido diferentes daqueles previamente expressos;
- Comunicar ao fornecedor a competência e/ou qualquer qualificação de pessoas requeridas;
- Comunicar as interações do fornecedor junto a Corax;
- Comunicar a metodologia de controle e monitoramento do desempenho do provedor externo ao ser aplicado pela Corax;
- As atividades de verificação ou validação que a Corax, ou seus clientes, pretendam desempenhar nas instalações do fornecedor.

A comunicação da Corax com seus fornecedores sobre os temas listados acima deve ser realizada através dos seguintes canais de comunicação:

- E-mail - compras@coraxsafety.com.br ou e-mail que o cliente tenha acesso como por exemplo e-mail do comprador responsável por sua conta;
- Whatsapp – (11) 98416-0535 (Compras);
- Site <https://www.ultrasafe.com.br/>;
- Telefone - (11) 3613-2929;
- Reuniões via aplicativos, como zoom, Teams e Google Meets;
- Reuniões presenciais;
- Visitas técnicas.



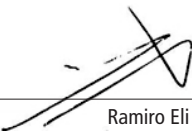
FUNDAMENTOS DA COMUNICAÇÃO

É importante saber com quem se comunicar, assuntos relativos a fornecimento de insumos e prestação de serviços, o fornecedor deve entrar em contato diretamente com a área compras através dos canais de comunicação informados acima.

Nota 1: Toda e qualquer modificação a ser realizada em insumos e/ou serviços, seja ela, estatutária, regulamentar ou construtiva a área de P&D deve revisar a respectiva especificação técnica enviá-la para área de compras, que por sua vez deverá entrar em contato com os fornecedores que fornecem o produto alvo das modificações, para que desta forma os fornecedores em questão tenham tempo hábil para se adequarem e/ou declinarem do respectivo fornecimento.

Nota 2: Materiais como conectores, fitas e cordas devem possuir seus respectivos laudos, caso o material seja entregue na Corax sem o respectivo laudo, o material será devolvido ao fornecedor por falta do mesmo.

Como suporte todos os processos da Corax possuem procedimentos e instruções de trabalhos específicos para cada área, assim padronizando informações e fluxos a serem seguidos



Ramiro Eli